

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan pada Bali Jungle Swing

Ni Kadek Mas Arisma Dewi <sup>(1)</sup>

I Gede Putu Kawiana <sup>(2)</sup>

Luh Nik Oktarini <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia  
e-mail: [kadekrisma14@gmail.com](mailto:kadekrisma14@gmail.com)

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality and price on tourist satisfaction on Bali Jungle Swing. This research was conducted on Bali Jungle Swing which is located at Jl. Tanggayuda, Bongkasa, Abiansemal District, Badung Regency. The object of this study is the field of marketing, namely the Effect of Service Quality (X1) and Price (X2) on Tourist Satisfaction (Y). The total population in this study was 409 Bali Jungle Swing tourists. From the calculation of the slovin formula, the number of samples to be studied is 96 respondents who are Bali Jungle Swing tourists. The research design used in this study was an associative design. The sampling method used in this study is the non-probability sampling method. The types of non-probability sampling used are purposive sampling and convenience sampling. Data collection methods in this study are observation, literature study, interviews, documentation and questionnaires. The test techniques used in this study are research instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t test analysis and F test. Based on the results of data analysis and discussion, the conclusions of the research carried out at Bali Jungle Swing are as follows: 1) Service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction at Bali Jungle Swing. 2) Price has a positive and significant effect on tourist satisfaction on Bali Jungle Swing. 3) Service quality and price simultaneously have a positive and significant effect on tourist satisfaction in Bali Jungle Swing. The advice given is that Bali Jungle Swing leaders should maintain the quality of cleanliness of the facilities available, add new tourist experiences and promote promos, discounts or increase the types of products and services and facilities available at Bali Jungle Swing.*

**Keywords:** *Quality of Service; Price; Traveller Satisfaction*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada Bali Jungle Swing. Penelitian ini dilakukan pada Bali Jungle Swing yang beralamat di Jl. Tanggayuda, Bongkasa, Kec. Abiansemal, Kabupaten Badung. Objek dari penelitian ini adalah bidang pemasaran yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 409 orang wisatawan Bali Jungle Swing. Dari hasil perhitungan rumus slovin dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti sebesar 96 responden yang merupakan wisatawan Bali Jungle Swing. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain asosiatif. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*. Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik uji

---

yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis uji t dan uji F. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian yang dilaksanakan di Bali Jungle Swing adalah sebagai berikut : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Bali Jungle Swing. 2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Bali Jungle Swing. 3) Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Bali Jungle Swing. Saran yang diberikan agar pimpinan Bali Jungle Swing hendaknya menjaga kualitas kebersihan fasilitas yang tersedia, menambah pengalaman baru wisatawan serta melakukan promosi baik promo, diskon ataupun menambah jenis produk dan layanan serta fasilitas yang tersedia di Bali Jungle Swing.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan ; Harga ; Kepuasan Wisatawan*

## Pendahuluan

Kegiatan pariwisata yang baik sangat penting karena dapat meningkatkan derajat daerah tujuan wisata dengan banyak manfaat dan keuntungan yang dapat diperoleh dari pembangunan dan pengembangan pariwisata jika direncanakan dan diarahkan dengan baik (Alvianna, 2017). Untuk bisnis jasa, kepuasan pelanggan sangat penting, dan bisnis tempat wisata harus memperhatikan hal ini. Kepuasan pelanggan didapat ketika pelanggan mendapatkan apa yang mereka harapkan. (Susanto & Rahayu, 2017).

Jika seorang wisatawan puas dengan suatu daya tarik wisata, banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasannya. Ini termasuk harga produk, layanan yang ditawarkan, akomodasi, transportasi, dan fasilitas yang tersedia (Stevianus, 2014). Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Jika manfaat selama kunjungan ke daya tarik sama atau lebih baik dari yang diharapkan, wisatawan akan puas atau puas. Sebaliknya, jika manfaat selama kunjungan lebih buruk dari yang diharapkan, wisatawan akan tidak puas (*dissatisfaction*) (Wijaya & Lomi, 2019).

Kualitas Pelayanan menurut Attamimi et al., (2020) menyatakan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan wisatawan dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan wisatawan. Sedangkan Kotler dan Keller (2016:422) dalam Rahmawati & Arifin, (2019) menjelaskan layanan adalah tindakan atau kinerja apa pun yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Layanan ini dapat digunakan sebagai strategi keuntungan untuk menarik lebih banyak wisatawan, mempertahankan wisatawan yang ada, mencegah wisatawan berpindah, dan memberikan keunggulan khusus.

Hasil penelitian dari Falaq et al., (2022), Yulita, (2023), Irfan, (2019) dan Suhardi et al., (2022) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian lainnya dari Purba, (2020) yang juga menyatakan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menandakan apabila kualitas pelayanan terus ditingkatkan maka kepuasan juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka kepuasan wisatawan juga akan menurun.

Menurut Irdiana, (2019) Harga adalah jumlah yang dibayar untuk suatu barang atau jasa, atau lebih luas lagi, jumlah nilai yang diberikan oleh wisatawan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Harga dapat berupa jumlah uang yang dibayar untuk barang atau jasa tersebut atau jumlah nilai yang diberikan oleh wisatawan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa tersebut (Lempoy et al., 2015). Hasil penelitian dari Falaq et al., (2022), Yulita, (2023), Suhardi et al., (2022) menyebutkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini berarti sesuai penetapan harga yang diberikan kepada pengunjung dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Namun berbeda pada hasil penelitian dari Apriliani et al., (2021) dan Irfan, (2019) yang menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh pada kepuasan wisatawan.

Jumlah kunjungan wisatawan asing ke Indonesia dilaporkan meningkat positif pada bulan Mei 2023. Sebanyak 945.590 kunjungan, atau peningkatan sekitar 9,21% setiap bulan, termasuk 439.475 kunjungan langsung ke Bali, yang menunjukkan bahwa lebih dari 46,47% dari jumlah kunjungan wisatawan asing ke Indonesia datang melalui pintu masuk Bali. Menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali dalam Berita Resmi Statistik tentang perkembangan pariwisata Bali pada Mei 2023, mayoritas turis asing datang ke Bali melalui Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Badung, Bali. Wisatawan Bali sangat menyukai wahana swing. Bali Jungle Swing berada di Bongkasa, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, dan memiliki enam ayunan untuk satu orang dan satu ayunan untuk dua orang, dengan berbagai ketinggian ayunan.

Selain ayunan, Bali Jungle Swing juga menawarkan wahana lain seperti, 5 sarang burung ukuran besar, Lokasi pemotretan dengan background sungai ayung, Gapura, Tempat tidur romantis yang lokasinya berada di tepi tebing dan 1 batu besar yang berada di tepi lembah dengan pemandangan sungai ayung dibawahnya. Apabila wisatawan takut ketinggian dan tidak berani mencoba Ayunan namun menginginkan foto dengan background yang indah anda dapat mencoba duduk di Sarang burung besar yang tergantung di atas dua pohon. Berdasarkan data, wisatawan Bali Jungle Swing pada tahun 2018-2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Wisatawan Pada Bali Jungle Swing Tahun 2018 – 2022**

No	Tahun	Target Wisatawan	Realisasi	Persentase (%)
1	2018	300	212	70.6
2	2019	350	484	138.2
3	2020	400	210	52.5
4	2021	450	315	70

---

---

5	2022	500	409	81.8
---	------	-----	-----	------

---

Sumber : Bali Jungle Swing, 2023

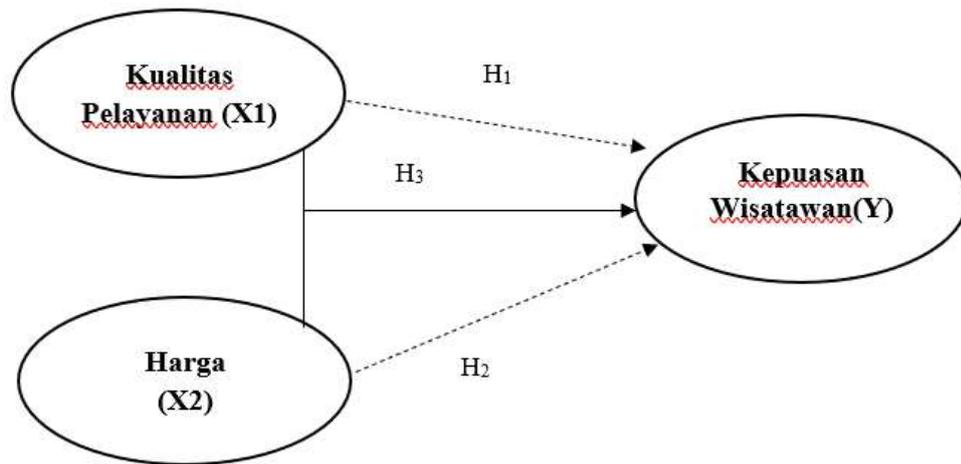
Owner Bali Jungle Swing I Wayan Suryana mengatakan penurunan wisatawan tahun 2018 hanya 70,6 persen karena masalah mafia Tiongkok yang ditegaskan oleh pemerintah provinsi Bali dan Kabupaten Badung. Namun untungnya, pada tahun 2019 mengalami peningkatan hingga 138,2%. Namun, peningkatan ini tidak lama bertahan karena pandemi COVID-19 pada tahun 2020 mulai memengaruhinya, menyebabkan lockdown. Pada tahun berikutnya, manajemen Bali Jungle Swing berkomitmen untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dengan memberikan pelatihan dan pelatihan kepada karyawan. Mereka melakukan ini dengan memberikan kursus memasak, pelatihan tentang cara melayani dengan baik sebagai waiter atau waitress, latihan memasang swing dengan benar, dan latihan menganyunkan wisatawan.

Selain itu manajemen Bali Jungle Swing juga melakukan penyesuaian harga dengan memberikan potongan harga pada masa pandemic seperti paket Swing dan spot wisata pada Bali Jungle Swing yang lebih murah dibandingkan hari biasanya. Mengatur harga ulang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Bali Jungle Swing dikarenakan menyesuaikan harga setelah masa Pandemi karena adanya kesulitan ekonomi di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Perubahan harga terjadi pada setiap paket yang tersedia di Bali Jungle Swing. Harga yang ditawarkan sebelum Pandemi mengalami penurunan yang signifikan di tahun setelah Pandemi sebagai akibat dari dampak pandemi pada ekonomi global. Dengan penurunan harga ini, wisatawan masih dapat berkunjung ke Bali Jungle Swing tanpa kehilangan pengalaman dan layanan yang mereka terima, meskipun harga telah turun. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Bali Jungle Swing”.

### **Metode Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain asosiatif yaitu suatu penelitian yang memiliki pengaruh satu variabel terhadap variabel lain atau mengetahui hubungan antara variabel Sugiyono (2018). Penelitian ini di lakukan pada Bali Jungle Swing yang beralamat di Jl. Tanggayuda, Bongkasa, Kec. Abiansemal, Kabupaten Badung. Objek dari penelitian ini adalah bidang pemasaran yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 409 orang wisatawan Bali Jungle Swing. Dari hasil perhitungan rumus slovin dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti sebesar 96 responden yang merupakan wisatawan Bali Jungle Swing. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*. Jenis *non*

*probability sampling* yang digunakan adalah *puspositive sampling* dan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik uji yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis uji t dan uji F. Kerangka berpikir yang dapat disusun dalam penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Sumber : Falaq et al., (2022)

Analisis ini dapat dilihat seberapa besar variabel bebas, yaitu Kualitas pelayanan (X1) dan Harga (X2) yang berpengaruh terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan wisatawan (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan wisatawan.

a : Konstanta, merupakan nilai terikat yang dalam hal ini adalah Y pada saat variabel bebasnya adalah 0 ( $X_1, X_2, X_3 = 0$ ).

$X_1$  : Kualitas pelayanan.

$X_2$  : Harga

$b_1, b_2$  : Koefisien regresi, merupakan besarnya perubahan variabel terikat akibat perubahan tiap-tiap unit variabel bebas.

e : Kesalahan Residual (*error*).

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengumpulan kuesioner, dapat dijabarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja sebagai berikut.

#### Tabel 2. Karakteristik Responden

<b>Klasifikasi</b>	<b>Jumlah Responden (orang)</b>	<b>Persentase Responden (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	30	32.3
Perempuan	66	68.7
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>
<b>Usia</b>		
17-25 tahun	42	43.8
26-35 tahun	40	41.7
36-45 tahun	10	10.4
46-65 tahun	4	4.1
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMA/SMK	46	47.9
Diploma	32	33.3
Sarjana	14	14.6
Pascasarjana	4	4.2
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa	49	51.1
PNS	10	10.4
Ibu Rumah Tangga	13	13.5
Pegawai Swasta	12	12.5
Wiraswasta	12	12.5
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data diolah (2024)

Jumlah responden laki-laki adalah 30 (32.3%), dan responden perempuan adalah 66 (68.7%), menurut Tabel 2. Jumlah responden yang berusia 17-25 tahun adalah 42 orang (43.8%), yang berusia 26-35 tahun adalah 40 orang (41.7%), yang berusia 36-45 tahun adalah 10 orang (10.4%), dan yang berusia 46-65 tahun adalah 4 orang (4.2%). Responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK adalah 46 orang atau 47.9 persen, dan yang berpendidikan Diploma adalah 32 orang (33.3%), sarjana adalah 14 orang (14.6%), dan pascasarjana adalah 4 orang (4.2%).

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dianggap valid karena semua koefisien korelasi lebih besar dari 0,30, sehingga data dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien alfa Cronbach lebih dari 0,60. Jadi, semua variabel memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas yang dapat dijelaskan sesuai tabel dibawah ini:

### Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Uji Normalitas	Uji Multikolinieritas		Uji Heteroskedastisitas
	Sig	Tolerance	VIF	Sig
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,709	0.466	2.147	0.541
Harga (X <sub>2</sub> )		0.466	2.147	0.935

Sumber : Data diolah (2024)

Nilai Asymp, Sig, (2-tailed) sebesar 0,709 ditunjukkan dalam Tabel 3, yang menunjukkan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal. Ini karena nilai Asymp, Sig, (2-tailed) lebih besar dari nilai alpha 0,05. Nilai toleransi dan VIF variabel kualitas pelayanan dan harga menunjukkan bahwa nilai toleransi 0.466 lebih tinggi dari 0,10 dan nilai VIF 2.147 lebih rendah dari 10, yang menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam penelitian ini. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.541 dan nilai signifikansi variabel harga sebesar 0.935. Nilai-nilai ini semuanya lebih tinggi dari 0,05, yang menunjukkan bahwa tidak ada gejala heterokedastisitas dalam penelitian ini.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda berguna untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan di Bali Jungle Swing.

**Tabel 4. Uji Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.704	.710		2.401	.018
Kualitas Pelayanan	.334	.052	.445	6.412	.000
Harga	.471	.064	.511	7.352	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis regresi seperti yang disajikan pada Tabel 4.14, maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 1.704 + 0.334 X_1 + 0.471 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan koefisien-koefisiennya sebagai berikut:

- Nilai konstanta diasumsikan bahwa tanpa ditambahkan variabel kualitas pelayanan dan harga, maka nilai kepuasan wisatawan bernilai sebesar 1.704.
- Apabila X<sub>1</sub> (kualitas pelayanan) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dengan asumsi harga dianggap tetap maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 0.334. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik juga kepuasan wisatawan Bali Jungle Swing.

- c. Apabila  $X_2$  (harga) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan dengan asumsi kualitas pelayanan dianggap tetap maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 0.471. Hal ini berarti semakin baik harga maka semakin baik juga kepuasan wisatawan Bali Jungle Swing.

**Tabel 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.787	1.286

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dijelaskan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (*R Square*) yaitu sebesar 0,791 mempunyai arti bahwa sebesar 79.1% variabel kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan harga, sedangkan sisanya sebesar 20.9% dijelaskan oleh faktor lain seperti citra merek, fasilitas, promosi dan lainnya.

### **Hasil Uji Pengaruh Parsial uji t (*t-test*)**

#### 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0.000 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.334 dan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $6.412 > 1.985$ ), Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Bali Jungle Swing. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Falaq et al., (2022), Yulita, (2023), Irfan, (2019) dan Suhardi et al., (2022) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian lainnya dari Purba, (2020) yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

#### 2. Pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.471 dan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $7.352 > 1.985$ ), Hasil ini mempunyai arti bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Bali Jungle Swing. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Falaq et al., (2022), Yulita, (2023), Suhardi et al., (2022) menyebutkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini berarti sesuai penetapan harga yang diberikan kepada pengunjung dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

**Hasil Uji Pengaruh Simultan Uji F (*F-test*)****Tabel 6. Hasil Uji Simultan (F-Test)**

		ANOVA <sup>b</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	582.134	2	291.067	176.119	.000 <sup>a</sup>
	Residual	153.699	93	1.653		
	Total	735.833	95			

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F hitung > F tabel ( $176.119 > 3.09$ ). Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Bali Jungle Swing. Kepuasan wisatawan didapat ketika wisatawan mendapatkan hal yang sesuai dengan harapannya. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Falaq et al., (2022), Yulita, (2023), Irfan, (2019) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menandakan apabila kualitas pelayanan dan harga terus ditingkatkan maka kepuasan juga akan meningkat.

**Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian yang dilaksanakan di Bali Jungle Swing adalah sebagai berikut : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Bali Jungle Swing, dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.334 dan nilai t hitung > t tabel ( $6.412 > 1.985$ ). 2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Bali Jungle Swing, dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.471 dan nilai t hitung > t tabel ( $7.352 > 1.985$ ). 3) Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Bali Jungle Swing, dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F hitung > F tabel ( $176.119 > 3.09$ ).

**Daftar Pustaka**

- Ahror, U. Al. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan cafe milkmoo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3).
- Alvianna, S. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. *Jurnal Pesona*, 2(01).
- Ambarwati, I. A. T., Kawiana, I. G. P., & Mahayasa, I. G. A. (2022). Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pada PT Prisma ElektriKa Bali. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(3), 832-843.

- Andriani, N. W. T., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(7), 1424-1436.
- Apriliansi, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 2(1), 51–70.
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen JNE Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2010, 27–39.
- Falaq, M., Sjukriana, J., & Afifah, H. N. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Fasilitas Wisata pada Kepuasan Pengunjung Wisata*. 17.
- Irdiana, S. (2019). Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas di Lumajang. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 9(1), 30–42. <https://doi.org/10.30741/wiga.v9i1.411>
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Krismantara, K. H., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Paon Kembar Desa Peguyangan Kangin Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(4), 790-798.
- Lempoy, N. C., Mandey, S. L., & Loindong, S. S. R. (2015). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1072–1083.
- Mahayasa, I. G. A., & Martayanti, N. M. P. (2020). Analysis Of The Influence Of Member's Commitment And Satisfaction On Loyalty Of Cooperative Members. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 2(1), 48-55.
- Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996.
- Rahmawati, A., & Arifin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang Km. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines). *E-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 2(1), 82–94.
- Sofyan, C., Sepang, J. L., & Loindong, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Wht's Up Cafe Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4230–4240.
- Stevianus. (2014). Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 19(3), 39–48.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Susanto, A. A., & Rahayu, T. S. M. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dan Minat Kunjungan Kembali (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Air Owabong Kabupaten Purbalingga). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis MEDIA EKONOMI*, 17(2), 102–109.
- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal*

*OPTIMAL*, 16(2), 61–77.

Yulita, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru. *JUKIM Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 115–124.